

Christelle Di Pietro (dir.)

Produire des contenus documentaires en ligne Quelles stratégies pour les bibliothèques ?

Presses de l'enssib

Contenus documentaires en ligne : une typologie en 8 produits

Christelle Di Pietro

DOI : 10.4000/books.pressenssib.2874

Éditeur : Presses de l'enssib

Lieu d'édition : Villeurbanne

Année d'édition : 2014

Date de mise en ligne : 10 décembre 2018

Collection : La Boîte à outils

ISBN électronique : 9782375460603



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2014

Référence électronique

DI PIETRO, Christelle. *Contenus documentaires en ligne : une typologie en 8 produits* In : *Produire des contenus documentaires en ligne : Quelles stratégies pour les bibliothèques ?* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2014 (généré le 22 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressenssib/2874>>. ISBN : 9782375460603. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressenssib.2874>.

Ce document a été généré automatiquement le 22 février 2021.

Contenus documentaires en ligne : une typologie en 8 produits

Christelle Di Pietro

- 1 Le service documentaire en ligne est un type de service spécifique en bibliothèque qui s'organise autour de trois composantes : fournir une prestation (en l'occurrence de nature documentaire) au moyen d'une organisation combinée à un outil, destinée à satisfaire les besoins d'information d'un public¹. Ce service d'informations est un service à part entière. Comme les autres services, il doit être identifié et doté de moyens propres : une équipe coordinatrice, des objectifs, des moyens d'évaluation.
- 2 Ce service comporte trois fonctions essentielles :
 - informer : fournir des données structurées et sélectionnées ;
 - communiquer : transmettre, diffuser et valoriser ;
 - médiatiser : alimenter, rendre accessible et gérer le contenu.
- 3 Le produit documentaire, prestation fournie par ce service, est un support d'information issu d'un traitement spécifique de l'information et réalisé à partir de documents primaires* et/ou secondaires*. Dans cette situation, le bibliothécaire n'est pas un créateur de contenus : il les médiatise. L'information ainsi transmise prend la forme d'un document secondaire ou tertiaire, conçu pour répondre à des besoins d'information, sous des formes diverses : bibliographie, bulletin bibliographique, bulletin de sommaires, dossier documentaire, dossier de presse, diffusion sélective d'information (DSI), revue de presse*, état de la question, synthèse documentaire...

Une typologie des produits documentaires

- 4 On peut distinguer deux grandes familles de produits documentaires : les produits de signalement et les produits de synthèse. Après une typologie de sept de ces produits, nous détaillerons l'un d'entre eux : les brèves de l'enssib.

4 produits de signalement

- 5 Connaissant avec le numérique un regain d'intérêt, ils sont les prestations de base attendues de tout service documentaire proposé par une bibliothèque. Citons : la revue de sommaires, le guide de recherche, la liste de nouveautés, l'agenda, le catalogue de périodiques ou d'ouvrages ou encore la revue de presse...
- 6 Ce sont des produits qui partent d'une demande et proposent des contenus basés sur l'exploitation, la valorisation des collections et la politique culturelle de la bibliothèque.

1. La liste de nouveautés

Définition

- 7 Souvent mensuelle, c'est une bibliographie non thématisée qui liste les dernières acquisitions de la bibliothèque. Elle peut être exhaustive ou ne comporter qu'une sélection. Il s'agit de la traditionnelle rubrique « coups de cœur du bibliothécaire » souvent présente sur les sites Web des bibliothèques. Elle sert d'étagère virtuelle, équivalent en ligne des présentoirs.

Publics visés

- 8 Le premier public visé est celui de la bibliothèque puisqu'il s'agit de valoriser les collections existantes et d'inciter à leur utilisation.

Intérêts et limites

- 9 Cela permet d'informer de l'activité de la bibliothèque, en valorisant le rôle de filtre et de recommandation du bibliothécaire.
- 10 Cependant, l'approche simplement descriptive demeure souvent favorisée au détriment d'une approche critique. Étrangement, le champ de la critique littéraire est peu investi par le bibliothécaire qui serait pourtant pertinent et légitime.

Mise en œuvre

- 11 Le blog est souvent l'outil privilégié pour ces contenus. Il permet une autonomie de rédaction tout en étant accessible depuis le site de la bibliothèque. Le blog permet aussi d'avoir une identité propre avec sa charte rédactionnelle et d'introduire une personnalisation (identité numérique) du bibliothécaire : c'est le cas par exemple d'Everytouthèque, le blog des critiques des bibliothécaires de Valence-Romans² qui s'expriment à la première personne.
- 12 Comme exemple de blog critique, et de surcroît co-construit avec les usagers, on peut également retenir celui des bibliothèques de Brest³. Il fonctionne avec un comité de lecture mixte (parents, bibliothécaires, enseignants) aux avis quelquefois (voire souvent !) divergents. Les avis sont commentés par des élèves de CM2 qui viennent les conforter ou les contredire.

2. La revue de sommaires

Définition

- 13 C'est une compilation généralement thématique, souvent hebdomadaire ou mensuelle, des sommaires de plusieurs publications périodiques. Dans l'idéal, c'est une base de données dans laquelle on peut naviguer par titre de périodique ou par sujet et s'y abonner soit par courrier électronique, soit par fil RSS. Elle peut aussi être un simple bulletin téléchargeable en format PDF.

Publics visés

- 14 C'est un produit qui s'adresse à un public académique qui a besoin de faire une veille d'actualité sur son champ.

Intérêts et limites

- 15 C'est une valorisation simple et peu coûteuse des abonnements qui sont, eux, onéreux, en particulier ceux qui concernent des publications académiques.
- 16 Le sommaire n'est pas protégé par le droit d'auteur tant qu'il n'est pas reproduit dans son exacte forme d'édition originale, cela en fait un contenu tiers facile à exploiter. Du coup, l'exploitation demande des moyens humains importants pour ne pas justement reproduire la forme originale. La mise à jour est cruciale, une fois débutée, la revue de sommaires doit être consciencieusement alimentée, titre à titre.

Mise en œuvre

- 17 La seule contrainte est la nécessité de ressaisir des informations (soit manuellement, soit en numérisant et ocrisant) puisque la forme originale ne peut être utilisée. Afin d'optimiser la recherche, il faut prévoir un outil de type base de données (facile à créer avec des Content Management System*, CMS, comme Drupal) avec quelques champs obligatoires : titre du périodique, auteur/éditeur, ISSN, thématique/sujet.
- 18 Les niveaux de complexité des outils sont très variables d'un établissement à l'autre.
- 19 Si certaines revues ont choisi de simplement publier des bulletins périodiques avec des options de filtre (voir, par exemple, celle de la cellule juridique de la CFDT)⁴, d'autres proposent des syndications de fils RSS, sans reprise des données, comme, par exemple, le portail Netvibes du centre de documentation de la Délégation générale à l'Outre-Mer (DÉGéOM)⁵.)
- 20 Plus complexe est la mise en relation de la base de sommaires avec le catalogue ou avec les textes intégraux des articles qui nécessite un traitement des informations avec des formats normalisés. C'est le cas de Sign@l, la base de sommaires collaborative éditée par Sciences Po Lyon)⁶.

3. Le guide de recherche documentaire

Définition

- 21 Il permet de former à la recherche d'informations, à travers des parcours de formation thématiques ou en explicitant la méthode de recherche documentaire.

- 22 Les premiers guides de recherche documentaire ont été conçus pour les étudiants, c'est le cas du célèbre Conseil aux étudiants en recherche d'informations efficace (CERISE)⁷, lancé en 1996 et intégralement refondu en septembre 2013.
- 23 Plus tard sont apparus les guides destinés à des publics élargis, comme le Guide de la recherche en bibliothèque (Grebib) de la BnF⁸. La dernière génération de guides s'est construite autour de la notion de « modules-focus » sur des points précis, comme Méthodoc, conçu par l'université de Rennes 2⁹.

Publics visés

- 24 Le guide s'adresse à tous ceux qui ont des besoins réguliers d'informations structurées, particulièrement les étudiants et publics scolaires, et destinées à être restituées, souvent sous forme académique. Il permet de systématiser une démarche sans avoir pour autant des connaissances approfondies ou professionnelles en matière de recherche documentaire : comment chercher tel type d'information ? Comment utiliser tel outil documentaire ? Comment trouver des informations sur Internet ?
- 25 Il est en revanche souvent peu adapté aux besoins ponctuels d'information du grand public.

Intérêts et limites

- 26 Conçu comme une aide à l'autonomie de l'utilisateur, il met en relation des besoins de recherche avec la compétence qu'ils exigent. Il doit cependant être élaboré en regard de besoins exprimés, et être testé pendant son élaboration auprès de son public pour vérifier sa pertinence. Il ne prend pas obligatoirement en compte les nécessités de ceux qui ont un besoin d'information ponctuel et précis, ne souhaitant pas faire l'apprentissage d'une méthode de recherche.

Mise en œuvre

- 27 Le guide peut prendre l'aspect d'une fiche pratique, d'un produit sur un site Web, d'un parcours de recherche, de listes d'outils. La qualité de la réflexion sur le parcours cognitif mis en œuvre par les publics auxquels on s'adresse est primordiale. Il s'agit de partir de la réflexion de l'utilisateur plutôt intéressé par une recherche thématisée, comme la recherche de sources dans un domaine, et de développements techniques précis (mode d'emploi d'une base de données par exemple). L'enquête de besoins s'avère nécessaire, de même que la co-construction du guide avec ses usagers. De ce point de vue, celui réalisé par Isabelle Breuil avec Arbradoc¹⁰ pour l'université de Paris 8 est exemplaire¹¹.

4. L'agenda

Définition

- 28 C'est un calendrier d'événements thématiques portant sur l'activité d'un établissement ou sur la surveillance exhaustive d'un domaine d'activité.

Publics visés

- 29 Variables : le public local ou l'intégralité d'un public intéressé à une thématique. L'un des objectifs est souvent de communiquer sur l'activité culturelle ou événementielle d'un établissement afin d'y faire participer son public.

Intérêts et limites

- 30 Outil de communication indispensable pour l'établissement, il est vivant et dynamique quand il est étendu à une thématique. Il permet de façon transversale de faire une veille active sur une thématique, mais l'alimentation peut vite se montrer fastidieuse, elle doit être quasiment quotidienne et tendre à l'exhaustivité pour être crédible.

Mise en œuvre

- 31 Il nécessite de mettre en place un dispositif de veille collaboratif pour systématiser la collecte des informations. Un répertoire de sources, avec un outil de partage de liens, régulièrement mis à jour peut être amplement suffisant.
- 32 Techniquement, il faut apporter un soin particulier à la recherche et aux options de filtres/tri : par date, par type d'événement, par sujet, et donc prévoir des catégories. On peut envisager une collaboration entre agendas en utilisant le format d'échange normalisé iCal, comme elle a existé entre l'agenda de l'enssib¹² et Calendoc, agenda collaboratif qui était disponible sur Google Calendar. Le fil iCal permet aussi de s'abonner facilement et de récupérer automatiquement les informations sur son propre calendrier.
- 33 Il faut aussi envisager la possibilité de soumissions d'événements par le public avec validation.

3 produits de synthèse

- 34 Ce sont les produits qui nécessitent une rédaction originale par le bibliothécaire, afin de synthétiser, filtrer, ou vulgariser des informations. Ils sont par nature dynamiques et susceptibles d'être réactualisés. Citons : les bibliographies, les signets, les synthèses bibliographiques, les panoramas de presse, les dossiers documentaires... On trouve aussi dans cette catégorie les produits interactifs : sites Web, portails, blogs, wikis, réseaux sociaux ; et une catégorie particulière, les produits personnalisés ou produits à la demande : services de questions-réponses, synthèse documentaire, diffusion sélective de l'information, produits de veille. En bibliothèque, ces prestations, bien que générant une valeur ajoutée importante, sont généralement gratuites. On peut toutefois signaler le service de veille documentaire de la Bibliothèque nationale suisse qui pratique une approche payante par prestation¹³.

1. La base de signets (ou bibliothèque de liens)

Définition

- 35 Liste de sites Web, généralement classés par thématique, qui constitue un répertoire généraliste ou spécialisé. Chaque site peut faire l'objet d'une approche critique ou d'une description.

Publics visés

- 36 Les publics visés sont peu familiers de la recherche sur Internet ou souhaitent faire une recherche rapide sur une thématique précise. Aujourd'hui, ces répertoires sont davantage constitués pour partager en interne des ressources dans le cadre d'une veille collaborative, à l'exception notable des signets de la BnF¹⁴ dont l'importance de la base en fait un outil universel aussi bien adapté au grand public qu'à des spécialistes.

Intérêts et limites

- 37 Le principal intérêt est de proposer des ressources validées et fiables dans un parcours de recherche documentaire. Cela permet aussi à la bibliothèque de participer à sa mission patrimoniale dans un domaine précis, comme l'a fait le département Rhône-Alpes de la bibliothèque de Lyon avec son recensement de sites sur les élections régionales en 2010-2017. Lorsqu'il n'est pas constitué à des fins patrimoniales, les mises à jour du répertoire posent problème. Il n'y a guère que la BnF qui puisse encore continuer à entretenir sa base (elle est maintenue de façon transversale par les agents producteurs de contenus en ligne de la BnF)¹⁵, bien que le nombre de visite ait été divisé par 6 entre 2006 et 2012.

Mise en œuvre

- 38 Encore présents sur les sites de bibliothèques malgré une certaine désuétude¹⁵, les répertoires de signets prennent la forme d'une ressource spécialisée sur un thème. Ils sont aujourd'hui relancés par l'archivage du Web et surtout la veille collaborative.
- 39 Quelques pistes à creuser :
- sur quels critères choisir les sites ? Quelle grille d'analyse ?
 - selon quel classement ? Arborescence, classification, thématiques...
 - que présenter ? Résumé, commentaire critique, explication des critères de sélection...
 - quelle veille et quel maintien des sites ?
 - quel choix de collaboration avec les internautes en matière d'alimentation ?

2. La bibliographie

Définition

- 40 Liste structurée de références bibliographiques, elle peut être signalétique (par titre, auteur) ou analytique (avec un plan thématique), limitée dans le temps, sélective ou exhaustive.

Publics visés

- 41 Souvent réalisée comme produit d'accompagnement d'un événement (exposition, conférence) ou d'un apprentissage (cours universitaires, préparation aux concours), la bibliographie permet d'approfondir un sujet. Elle peut aussi être conçue comme un produit autonome réalisé à la demande d'un usager – rejoignant par là le service de référence, comme par exemple le service bibliographique du Centre de documentation Économie-Finances¹⁶, ou dans le cadre d'un service spécialisé¹⁷.

Intérêts et limites

- 42 L'intérêt peut être de proposer un produit sur mesure à son usager ou de valoriser ses collections le temps d'une exposition.
- 43 Les limites sont celles de l'obsolescence, ce sont par définition des produits qui se périment vite, selon les thématiques abordées.

Mise en œuvre

- 44 Penser à tenir compte du niveau de public visé et dater la bibliographie, choisir un format : HTML ou PDF téléchargeable, voire XML. Certaines bibliothèques ont fait des choix plus créatifs, axés sur la sérendipité et la découverte, comme les biblio-livres de la Bibliothèque départementale de prêt (BDP) de l'Ardèche¹⁸, réalisés avec Calaméo, feuilletables en ligne et téléchargeables ; ou bien celles des bibliothèques de Genève, réalisées par des graphistes avec Issuu¹⁹.
- 45 Il est préférable de choisir un format normalisé de rédaction des notices afin d'harmoniser la présentation. Le plus simple est de choisir la norme ISO 690 (Z 44-005) ou un format simplifié, comme le propose le guide de rédaction de la BU de l'université de Reims²⁰.
- 46 Enfin, il faut déterminer à l'avance la politique d'archivage, de désherbage ou de mise à jour.

3. La synthèse documentaire

Définition

- 47 C'est un produit, souvent multimédia, qui nécessite la constitution d'un corpus d'informations synthétisées de façon à constituer un ensemble cohérent. Il traite souvent de l'actualité d'un sujet, ou de l'état d'une recherche à un moment donné (on parle alors « d'état de l'art »).
- 48 La synthèse fait souvent partie d'un dossier documentaire thématique.

Publics visés

- 49 Le public visé s'intéresse à un sujet particulier qu'il souhaite approfondir, pour des raisons personnelles ou pour un travail scolaire. La synthèse est réalisée à partir d'une demande précise ou d'un sujet d'actualité. C'est le cas des dossiers de veille réalisés par le service Veille et analyses de l'Institut français de l'éducation (IFÉ, ex-INRP) qui s'empare d'un sujet, en fait une analyse et une synthèse approfondie²¹.

Intérêts et limites

- 50 Il s'agit d'un produit unique à forte valeur ajoutée, il a donc un public potentiel important, à condition que le référencement de la rubrique Web soit soigneusement effectué²². Il nécessite un travail de recherche important qui peut être conduit sur plusieurs mois et des compétences indiscutables en matière d'exploitation de l'information et de synthèse. Sa durée de vie est par définition courte : portant sur l'actualité d'un sujet, il se périme vite.

Mise en œuvre

- 51 La dimension rédactionnelle est importante : il ne s'agit pas seulement de compiler des références mais de les synthétiser selon un plan ordonné et problématisé. Ces produits nécessitent la mise en place d'un circuit rédactionnel structuré, avec un responsable de rédaction chargé de la validation et une charte éditoriale précise.
- 52 Il faut aussi prévoir une alimentation régulière afin de constituer un corpus vivant qui suscite une fréquentation assidue. La question de la réactualisation/archivage est importante. Dans le cas de l'IFÉ, le choix a été d'archiver les dossiers de 2004 à 2008 et non de les réactualiser. La réactualisation s'avère d'ailleurs souvent plus complexe à mettre en œuvre qu'une refonte complète d'un dossier.
- 53 D'un point de vue technique, la synthèse prend souvent la forme d'un dossier pdf à télécharger, l'idée est de proposer un produit indépendant de son support.

Un produit de veille en format blog : l'exemple des brèves de l'enssib

- 54 La fin de Biblio.fr en 2009 a entraîné l'arrêt de la diffusion d'informations nécessaires à la communauté professionnelle. C'est dans ce contexte que l'enssib a développé ses services de veille pour les professionnels²³ dont les trois premiers – l'agenda des manifestations scientifiques, les offres d'emploi et la veille sur l'actualité – ont ouvert début 2010. Pour ce faire, l'école s'est appuyée sur une cellule de veille composée d'une bibliothécaire et d'un webmestre, au sein du service Diffusion des savoirs.

Définition d'une politique éditoriale

- 55 La charte de publication d'origine comportait cinq points essentiels :
- une veille en ligne publiée par et pour des professionnels des bibliothèques, de la documentation et des archives ;
 - à partir de courts extraits d'articles « sourçables » en ligne ;
 - des rédacteurs identifiés (cinq au début du projet) coordonnés par une responsable de rédaction ;
 - des informations innovantes, factuelles, avérées ;
 - des compléments documentaires sur le sujet abordé.
- 56 L'angle choisi est une veille « de niche » qui s'éloigne des informations dupliquées sur les autres blogs de la « biblioblogosphère », et portant sur des innovations appliquées ou des projets opérationnels. Les informations strictement techniques, ne présentant pas d'intérêt applicatif sont exclues, ainsi que les annonces de projets à venir plus ou moins lointains dans le temps.
- 57 Chaque brève est complétée par des documents publiés dans la bibliothèque numérique de l'enssib, ils offrent un prolongement de réflexion ou des éclaircissements sur le sujet abordé.
- 58 Techniquement, c'est le module blog de Drupal, déjà utilisé par le site Web de l'enssib, qui a servi.
- 59 Ces règles ont évolué depuis : la longueur du texte a été allongée, d'autres sujets ont été ajoutés.

Alimentation et veille

- 60 Un portail Netvibes a été élaboré afin de partager des ressources de veille communes aux rédacteurs pour alimenter le blog²⁴. Des abonnements systématiques ont été souscrits à toutes les listes de diffusion et newsletter, gratuites ou payantes, des professionnels de l'info-doc (EBSI-L, Swiss-lib, ADBS, newsletter du réseau territorial de documentation, Maires-info, GFFI et dépêches AEF...). Les bases de données de presse (Factiva) sont aussi utilisées et le réseau relationnel a été mis à profit.

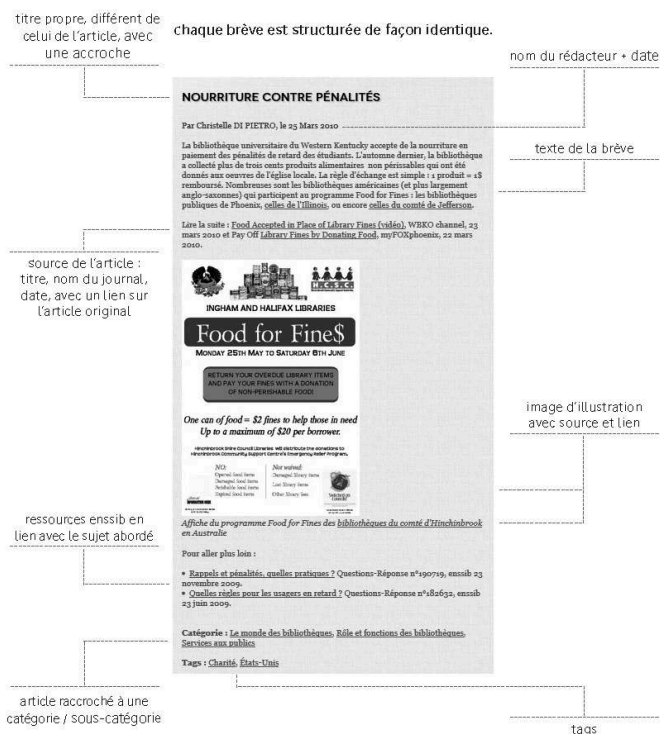
Encadré La charte éditoriale des brèves de l'enssib

- un ton neutre et factuel ;
- une ou deux brèves par jour, dix lignes maximum ;
- un copié-collé d'un extrait d'article, ou une synthèse, ou une rapide traduction pour les articles en langue étrangère ;
- un titre propre ;
- des sources citées avec lien direct ;
- des illustrations avec des images libres de droit ;
- un taguage « libre » avec harmonisation des *tags* ;
- un classement thématique en deux grandes catégories : monde de l'information et monde des bibliothèques, elles-mêmes subdivisées en sous-thèmes.

Une offre documentaire cohérente

- 61 Le développement des services de productions de contenus doit être conçu comme une offre globale. Il serait inutile, voire néfaste, de cibler un ou deux produits de façon isolée sans concevoir une offre de service cohérente qui entre dans le projet scientifique et culturel de la bibliothèque. Chacun des produits proposés ici doit donc être envisagé comme une brique possible d'un ensemble construit autour de l'offre documentaire.

Shéma Structuration d'une brève



NOTES

1. Bertrand Calenge, *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris, Éditions du Cercle de la Librairie, 1996 (coll. Bibliothèques).
2. < <http://everitouttheque.viabloga.com> >.
3. « On lit trop dans cette bibli... » : < <http://on-lit-trop.fr> >.
4. < http://www.cfdt.fr/portail/le-carnet-juridique/revue-de-sommaires-asp_5063 >.
5. < <http://www.netvibes.com/revue-sommaires> >.
6. < <http://doc.sciencespo-lyon.fr/Signal/> >. Voir la contribution de Carole Tilbian : « Valoriser les périodiques en SHS : le modèle collaboratif de Sign@l », p. 40.
7. < <http://urfist.enc.sorbonne.fr/cerise/> >.
8. < <http://grebib.bnf.fr> >.
9. < <http://methodoc.univ-rennes2.fr> >.
10. < <http://arbradoc.bu.univ-paris8.fr> >.
11. Voir sa contribution : « Concevoir une plate-forme d'autoformation à la recherche documentaire : Arbradoc », p. 48.

12. < <http://www.enssib.fr/services-et-ressources/agenda-des-manifestations-professionnelles-et-scientifiques> >.
13. Voir leur offre en ligne : < <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/00769/index.html?lang=fr> >.
14. < <http://signets.bnf.fr> >.
15. Sur l'organisation interne des signets de la BnF : voir Marie-Françoise Garion, *Bibliothèques de liens sur Internet et recherche en sciences humaines et sociales : la création d'une maquette pour un groupe de recherche international*, Mémoire d'étude de conservateur des bibliothèques, sous la direction de Christian Jacob : Villeurbanne, enssib, 2005. [En ligne] : < <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-630> >.
15. Voir la page de Bibliopédia qui en recense quelques-uns, toutes bibliothèques confondues : < http://www.bibliopedia.fr/index.php/Répertoires_de_signets >.
16. < <http://www.economie.gouv.fr/cedef/recherches-et-veilles-bibliographiques> >.
17. Comme celui de la BnF : < http://www.bnf.fr/fr/collections_et_services/bibliographies.html >.
18. < <http://bdp.ardeche.fr/EXPLOITATION/Default/thematique.aspx> >.
19. < https://www.ville-ge.ch/bm/fr/savoirs/selection_thematique_choix.php >.
20. Catherine Miconnet, Agnès Faller, *Bibliographie et références bibliographiques*, SCD de l'université de Reims Champagne-Ardenne, janvier 2012. [En ligne] : < http://www.univ-reims.fr/site/bibliotheques/memoires-et-theses/gallery_files/site/1/1697/20119/20141/20145/33422.pdf >.
21. < <http://ife.ens-lyon.fr/vst/DA/ListeDossiers.php> >.
22. Voir la contribution d'Isabelle Rouquet : « Écrire pour le Web », p. 155.
23. < <http://www.enssib.fr/services-et-ressources> >.
24. Ce Netvibes a été refondu au sein d'un autre, plus large, qui est aussi utilisé par le *Bulletin des bibliothèques de France* dans le cadre de sa veille : < <http://www.netvibes.com/bbf-enssib> >.